Assistenza completa per il laboratorio

Servizi di assistenza e supporto Agilent

Soluzioni di supporto che migliorano i processi e la produttività

Our measure is your success.

products | applications | software | **services**

Agilent Technologies

Un portafoglio di servizi progettato per raggiungere gli obiettivi più difficili.

I laboratori devono spesso garantire i risultati richiesti in tempi sempre più brevi. Per questo Agilent ti offre un'ampia gamma di servizi, studiati per ottimizzare la produttività e l'efficienza del tuo laboratorio: dalla manutenzione, alla riparazione, dalle soluzioni software per la conformità, alla consulenza ed alla formazione, Agilent offre servizi estesi in grado di aiutarti ad ottenere maggiore efficienza e produttività.

Sia che tu abbia bisogno di assistenza per pochi strumenti Agilent, o di soluzioni per tutto il laboratorio che coprano sia strumenti Agilent che strumenti di altre marche, noi ti offriamo quello di cui hai bisogno, in modo che tu possa continuare ad occuparti di ciò che sai fare meglio.

Risoluzione rapida dei problemi

Massima produttività degli strumenti

Rispetto delle scadenze

Maggiore durata degli strumenti

Riduzione dei problemi di conformità

Ottimizzazione dei protocolli

Amministrazione più semplice

Tempi di risposta più veloci

Un partner provato per il tuo successo.

Agilent dispone di un'esperienza di oltre 40 anni nella produzione e manutenzione degli strumenti. I servizi di supporto e assistenza Agilent ti offrono ciò di cui hai bisogno per ottenere le massime prestazioni dal tuo laboratorio.

Agilent Service Guarantee

Garanzia di supporto leader del proprio settore

Se il tuo strumento Agilent richiede un intervento tecnico mentre è coperto da un contratto di assistenza, Agilent ne garantisce la riparazione o la sostituzione. Nessun altro produttore o fornitore di servizi offre un'assistenza di questo livello per garantire al tuo laboratorio la massima produttività.

#1 RANKED in compliance

Agilent è al primo posto per la conformità!

Una rivista di settore ha condotto nel 2007 un sondaggio in Europa e Nord America ed ha classificato Agilent al primo posto per la conformità. Agilent è la scelta preferenziale per quanto riguarda i servizi per la conformità, la qualificazione degli strumenti e la validazione del software.

Manutenzione preventiva & servizi di riparazione

Massima produttività e tempi di fermo macchina ridotti al minimo

La manutenzione preventiva Agilent offre una soluzione semplice e pratica per aumentare la produttività del laboratorio e la durata dei tuoi strumenti e accessori. Un'assistenza regolare riduce la percentuale di guasti ed aumenta la produttività. In effetti i nostri studi dimostrano che la percentuale dei guasti **diminuisce del 25%** in modo costante se i laboratori utilizzano i servizi di manutenzione preventiva Agilent.

Se si verifica un guasto, i servizi di riparazione Agilent sono in grado di ripristinare il funzionamento del laboratorio in un solo giorno. Il 60% dei problemi può essere risolto con il supporto telefonico Agilent. Se è necessario effettuare un intervento on-site, i tecnici specializzati Agilent **riparano oltre l'85% degli strumenti durante la prima visita**. Inoltre Agilent ti offre un'ampia gamma di contratti di riparazione tra cui scegliere la soluzione più idonea al tuo budget.

Servizi software e sistemi gestione dati

Informazioni aggiornate, Prestazioni Eccellenti

I servizi ed il supporto Agilent non si limitano al tuo strumento. Offriamo lo stesso impegno a fornire servizi di ottima qualità per il portafoglio di servizi software e di gestione dati. Puoi contare su Agilent per il supporto operativo di cui hai bisogno e per tenerti informato su aggiornamenti software e nuovi sistemi. I nostri contratti di manutenzione software rendono facile mantenersi aggiornati sulle ultime versioni e consentono di accedere ai servizi di supporto telefonici gestiti da tecnici Agilent altamente specializzati.

Se tu potessi ridurre la percentuale di guasti dal 25%, quanto più produttivo potrebbe essere il tuo laboratorio?

Servizi di riparazione e manutenzione dello strumento

	Sistemi Agilent	Sistemi forniti da terzi*
Assistenza onsite		
Manutenzione preventiva	●	●
Pulizia della sorgente dello spettrometro di massa	●	
Riparazione dello strumento onsite	●	●
Riparazione dello strumento onsite e prodotti di consumo	●	●
Servizi di riparazione su richiesta (tempo e materiali)	●	
Ottimizzazione per strumenti alla fine del periodo di assistenza garantita	●	
Trasferimento di laboratori e riposizionamento di strumenti	●	●
Servizi di riparazione presso il centro assistenza		
Riparazione presso Agilent	●	
Riparazione presso Agilent con prestito strumento	●	
Sostituzione dello strumento	●	
Servizi remoti		
Assistenza tecnica telefonica	●	
Monitoraggio dello strumento e diagnostica (vedi Remote Advisor)	●	

*Disponibile per un'ampia gamma di strumenti per cromatografia e spettroscopia non Agilent.

Servizi software e sistemi gestione dati

	Sistemi Agilent	Sistemi forniti da terzi*
Aggiornamenti software	●	
Supporto telefonico	●	
Integrazione dei sistemi di gestione dati	●	●

*Disponibile per un'ampia gamma di strumenti per cromatografia e spettroscopia non Agilent.

Servizio Classic per la conformità

Riduzione dei rischi. Maggiore affidabilità.

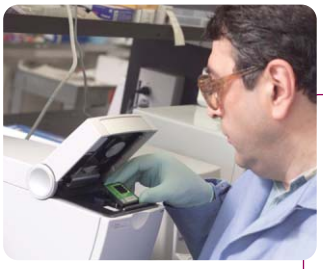
I professionisti del settore GMP, GLP, ISO17025 o altri laboratori regolamentati, sanno quanto tempo ed energie sono necessari per la qualificazione di uno strumento analitico e cosa può accadere se gli standard di qualità non vengono rispettati o documentati adeguatamente. L'ampia gamma di proposte per la conformità offerta da Agilent è stata accettata da oltre un decennio dagli enti normativi e di controllo ed in tutto il mondo, sono state **completate con successo oltre 100.000 qualificazioni**. Abbiamo tutta l'esperienza e la competenza di cui hai bisogno.

Servizi di conformità per l'impresa

Senza documenti cartacei. Multi-vendor.

Immagina di poter utilizzare i tuoi protocolli di conformità in tutto il laboratorio o in tutta l'azienda, con un programma completamente automatizzato, che non utilizzi documenti cartacei e sia compatibile con tutti i tuoi strumenti, compresi quelli prodotti da Waters, Thermo, Shimadzu, PerkinElmer o Gilson.

Il servizio Enterprise Edition di Agilent è stato creato per fornire un approccio alla qualificazione che sia completamente armonico e sufficientemente robusto da poter essere utilizzato in tutta l'azienda. Si tratta di un protocollo di qualificazione singolo completo basato su un programma software completamente automatizzato (Agilent Compliance Engine, in corso di brevetto) in grado di fornire report elettronici configurati in modo coerente, registri e firme per rendere le revisioni di conformità rapide ed eliminare quasi totalmente i rischi legati alla regolamentazione. Scegli il Servizio Partner per ottenere tutti i vantaggi di questo protocollo di qualificazione generale e la possibilità di gestirlo direttamente con le tue risorse interne.



Ti sentiresti più sicuro se sapessi che il tuo fornitore di assistenza tecnica è ritenuto il migliore nei servizi per la conformità dai laboratori di tutto il mondo?

Servizi per la conformità

	Sistemi Agilent	Sistemi forniti da terzi*
Servizio Classic		
Qualificazione dell'installazione (IQ)	●	
Qualificazione operativa/verifica prestazioni (OQ/PV)	●	
Riqualificazione (RQ)	●	
Servizio Enterprise/Servizio Partner		
Qualificazione dell'installazione (IQ)	●	●
Qualificazione operativa (OQ)	●	●
Riqualificazione (RQ)	●	●
Servizio Software	●	

*Disponibile per un'ampia gamma di strumenti per cromatografia e spettroscopia non Agilent.

Gestione delle risorse del laboratorio

Efficienza per tutto il laboratorio. Protezione per tutto il laboratorio.

I laboratori devono raggiungere obiettivi sempre più impegnativi e non si possono permettere di rischiare che si verifichino fermi macchina. La gestione Agilent delle risorse del laboratorio fornisce un modello integrato di assistenza per gli strumenti, valido per tecniche e produttori diversi. Tutti i servizi, dalla manutenzione preventiva alla conformità e ai servizi di riparazione, ti consentiranno di migliorare l'efficienza generale facendo riferimento a un unico partner affidabile.

Inoltre, guadagnerai visibilità per quanto riguarda storico delle riparazioni degli strumenti e contratti per livelli di assistenza, attraverso gestione delle risorse e funzioni di reporting, informazioni che potrai utilizzare per pianificare attività di laboratorio ed aumentare al massimo i ritorni di investimento. Il risultato sarà un programma di assistenza esteso a tutto il laboratorio, più efficiente, personalizzato e con un miglior rapporto qualità-prezzo.

Servizi di consulenza

I nostri esperti al servizio delle tue esigenze.

Se hai bisogno di assistenza per integrare un nuova tecnologia, sviluppare nuovi metodi, potenziare il tuo laboratorio e le prestazioni dei tuoi strumenti, scegli i servizi di consulenza Agilent. Potrai interagire con gli stessi esperti che hanno progettato gli strumenti, il software ed i processi che utilizzi ogni giorno. Potrai contare su di loro per ottenere servizi personalizzati adatti alle esigenze esclusive del tuo laboratorio.

Servizi di formazione

Apprendimento personalizzato. Fiducia totale.

Acquisire l'esperienza necessaria per la gestione degli strumenti non è mai stato così semplice. Agilent offre servizi di formazione in classe e presso la sede del cliente per quanto riguarda utilizzo dello strumento, risoluzione di problemi comuni e manutenzione. I nostri corsi di formazione integrano teoria e pratica e ti insegnano ad ottenere il meglio dai tuoi strumenti analitici.

Potresti ottimizzare i processi se un solo fornitore di servizi fosse in grado di supportare i tuoi strumenti ***Agilent e non-Agilent****?*

Ottimizzazione del laboratorio

	Sistemi Agilent	Sistemi forniti da terzi*
Gestione delle risorse del laboratorio		
Manutenzione, riparazione e conformità per gli strumenti di cromatografia e spettrometria	•	•
Gestione dei servizi e reporting per tutto il laboratorio	•	•
Gestione delle risorse del laboratorio	•	•
Tecnici di assistenza e parti di ricambio onsite	•	•
Servizi di consulenza		
Consulenza sulle applicazioni	•	•
Sviluppo di protocolli	•	•
Ottimizzazione dei processi	•	•
Servizi di validazione	•	•
Formazione		
Manutenzione e soluzione di problemi degli strumenti	•	
Formazione operativa sullo strumento	•	
Formazione operativa sul software	•	
Formazione su tecniche analitiche e scientifiche	•	•

La disponibilità dei singoli servizi può variare secondo il sistema.

Contratti Agilent Advantage

Ciò di cui hai bisogno. Un solo comodo pacchetto.

Vuoi essere certo di avere sempre l'assistenza ed il supporto che mantengano i tuoi strumenti funzionanti al massimo dell'efficienza? Stai cercando un servizio di assistenza efficiente ed attivo che aumenti al massimo la produttività ed ottimizzi il flusso di lavoro del laboratorio? In questo caso hai bisogno di Advantage Plan Agilent.

Ogni contratto Advantage garantisce servizi di altissimo livello e l'assistenza di esperti di fama mondiale. Scegli semplicemente quello più adatto.

Agilent Advantage Gold – copertura a priorità uno per la massima produttività

Agilent Advantage Silver – copertura completa affinché il laboratorio possa funzionare in maniera affidabile

Agilent Advantage Bronze – copertura completa ad un prezzo annuale fisso

Agilent Repair Service – copertura di base che comprende la maggior parte dei costi di riparazione

Agilent Remote Advisor

Monitoraggio in tempo reale, diagnostica e reporting

Vorresti ricevere un livello di assistenza fino ad ora possibile solo con la presenza di un tecnico onsite dedicato? Scegliendo il contratto Agilent Advantage potrai collegare i tuoi sistemi ad Agilent Remote Advisor e disporre di monitoraggio e diagnostica a distanza in tempo reale. Tutti i contratti Advantage comprendono Remote Advisor-Assist, che consente di aprire richieste di intervento in modo semplice e di interagire con gli esperti Agilent con un semplice clic del mouse. Inoltre, scegliendo Advantage Silver e Gold riceverai anche report dettagliati sulle risorse e notificazioni con previsioni, tramite le funzioni Remote Advisor Report ed Alert, che ti aiuteranno a monitorare ed ottimizzare i flussi di lavoro del tuo laboratorio. Con Remote Advisor come parte del contratto Agilent Advantage otterrai il meglio in fatto di supporto efficiente ed attivo, e potrai concentrarti su quello che sai fare meglio.

*Quanto tempo potresti risparmiare se disponessi di monitoraggio remoto in tempo reale e di servizi di diagnostica attivi ed efficienti per i tuoi **strumenti cruciali**?*

Contratti

	Advantage Gold	Advantage Silver	Advantage Bronze	Repair Service
Livello di risposta preferito	**Priority**	**Standard**	**Standard**	**Standard**
Supporto telefonico hardware	●	●	●	●
Supporto telefonico software	●	●	●	
Visite onsite illimitate (trasferta e manodopera)	●	●	●	●
Parti necessarie alla riparazione	●	●	●	●
Parti di ricambio/prodotti di consumo necessari alla riparazione*	●	●	●	
Manutenzione preventiva annuale onsite	●	●		
OQ con esito positivo garantito e sconto in caso di acquisto di più servizi di conformità	**Optional**	**Optional**		
Sconto per ore di copertura estese	●			
Diagnostica e reporting avanzati				
Agilent Remote Advisor-Assist**	●	●	●	
Agilent Remote Advisor-Report**	●	●		
Agilent Remote Advisor-Alert**	●	●		

*Per processo di sostituzione locale
*GOLD non disponibile ovunque.
**Dove disponibile. Spese di installazione comprese se si collega un numero minimo di sistemi.

Più focus su ciò che il tuo laboratorio sa fare meglio

Utilizza i servizi di assistenza tecnica Agilent e consenti al tuo laboratorio di concentrarsi su quello che sa fare meglio.

In qualsiasi momento della giornata devi poter mantenere un livello elevato di competitività e produttività del tuo laboratorio e per questo hai bisogno di avere strumenti affidabili.

Gli esperti del team di assistenza tecnica e supporto di Agilent Technologies sono sempre pronti ad aiutarti con una vasta gamma di programmi studiati per aumentare al massimo le prestazioni dei tuoi strumenti, ridurre al minimo i tempi di fermo macchina ed ottimizzare la produttività.

Scopri il portafoglio si servizi personalizzati Agilent per il tuo laboratorio e preparati ad ottenere ancora di più.

Contatta il rappresentante Agilent della tua zona o visita il sito Internet **www.agilent.com/chem/service**

- Informazioni sui servizi offerti
- Pubblicazioni e informazioni relative all'assistenza tecnica
- Informazioni su eventi e promozioni speciali

Le procedure di assistenza Agilent sono state sviluppate utilizzando un sistema di qualità registrato in ISO 9002.

I servizi elencati possono non essere disponibili in tutti i paesi o per tutti gli strumenti Agilent. Inoltre, in alcune zone il tempo di risposta di un giorno può non essere garantito. Per informazioni dettagliate sui servizi e sulla loro disponibilità, chiama il tuo rappresentante locale Agilent.

Informazioni, descrizioni e specifiche contenute nella presente pubblicazione sono soggette a modifiche senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Stampato negli Stati Uniti, 8 ottobre 2008
5989-5060ITE

Agilent Technologies